

***Atención público en general:***

***¿Ha sido víctima de abusos, fraude, malos servicios, etc.?***

***¡Reclame y presente su queja!***

Cuando algún vendedor, comerciante o prestador de servicios no le respete precio, cantidades, plazos, términos, entregas, garantías o cualquier otro compromiso referente a la compra de artículos o prestación de servicios, usted puede presentar una queja ante la Procuraduría General del Estado de Indiana.

La oficina del **Procurador General del Estado** (Attorney General) Stephen Carter, a través de la **División de Protección al Consumidor**, (CPD) investiga, interviene y litiga en asuntos que afectan al consumidor. También atiende quejas contra fraude telefónico, tarjetas de crédito, disputas por recibos de pago, servicios profesionales, practicas engañosas y establecimientos de servicio, entre otras.

Para presentar una queja debe solicitar la forma “**Queja del Consumidor**” en instituciones y organizaciones de la comunidad o al teléfono **1 800 382 5516**. En Indianápolis marque el (317) **232 6330**. Una vez que la reciba llénela con la información que se le pide y envíela por correo a esta dirección:

**Attorney General Steve Carter  
Consumer Protection Division  
302 West Washington St.  
Indianápolis, IN 46204**

También puede hacerlo por medio de Internet en la dirección electrónica;

**[www.in.gov/attorneygeneral](http://www.in.gov/attorneygeneral)**

Una vez que ponga su queja, la División de Protección al Consumidor examina el caso y contacta al proveedor de servicios o negocio a fin de mediar la situación.

**Este servicio es gratuito** y tiene como propósito único proteger los intereses legítimos del público como consumidor.



## Respuestas a algunas preguntas

### *¿Quiénes pueden solicitar este servicio?*

Cualquier persona sin importar su lugar de residencia que necesite presentar una queja o inconformidad respecto a una transacción o servicio en el estado de Indiana y también cualquier residente de Indiana que quiera presentar queja o inconformidad por una transacción o servicio contratado con un negocio fuera del estado de Indiana.

### *¿Me puede ayudar la procuraduría inmediatamente si tengo alguna queja contra un negocio o prestador de servicios con el cual he tenido un trato?*

Sugerimos que primero contacte al negocio o prestador de servicios e intente llegar a una solución. Explore las posibilidades e intenciones del mismo para solucionar la disputa.

### *¿Qué hago si la compañía o prestador de servicios no responde como debiera?*

Usted puede proceder a presentar una queja formal en nuestra oficina. Vea dirección, número telefónico y dirección electrónica al reverso de esta hoja. Al llenar y enviar su formulario asegúrese de enviarnos **copias de documentos** que apoyen su queja: recibos, contratos, etc. No envíe ningún documento original. La procuraduría no actuará como su abogado pero si mediará la queja y dará sugerencias para llegar a un acuerdo. En muchos casos la intervención de la procuraduría, ayuda a que el prestador de servicios o negocio responda con mejor atención y puntualidad

### *¿La procuraduría me puede ayudar a conseguir compensaciones monetarias extraordinarias?*

La procuraduría no interviene con el fin de que usted obtenga ganancias económicas de alguna situación o para que obtenga beneficios más allá de lo que usted haya perdido. La intervención de la CPD se enfoca en mediar disputas y compensar las pérdidas de acuerdo a los términos en que se haya fijado la compra o transacción dentro de los marcos legales. Si usted cree que merece compensaciones extraordinarias entonces se sugiere que acuda a un abogado particular.

### *¿En cuanto tiempo podría resolverse mi queja?*

Nosotros le notificaremos a través del proceso cual es el avance de su queja. Por favor, evite llamar para preguntar. También enviamos copias de su inconformidad al negocio o prestador de servicios contra el cual es la queja. Hay un periodo de diez días en el cual esperamos que el negocio o prestador de servicios responda, explique su versión de las cosas y proponga lo que está dispuesto a hacer para solucionar la disputa. La mayoría de las quejas son resueltas dentro de un periodo de noventa días.